

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR MELALUI LAYANAN SAMSAT CORNER DI ITC (*INTERNATIONAL
TRADE CENTRE*) KOTA SURABAYA**

Gadis Bella Oktaviana

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum

Universitas Negeri Surabaya

gadisbella26@gmail.com

Fitrotun Niswah

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum

Universitas Negeri Surabaya

vita.unesa@yahoo.co.id

Abstrak

Pemerintah mempunyai tugas salah satunya di dalam hal melayani masyarakat. Salah satu layanan untuk masyarakat umum (publik) adalah kegiatan untuk memenuhi keperluan dan kepuasan masyarakat. Tujuan penelitian ini yaitu menjelaskan secara rinci tentang kualitas administrasi didalam melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor dan untuk mengetahui seberapa jauh kepuasan yang di dapat para wajib pajak pada layanan Samsat Corner di ITC. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pihak-pihak yang terkait pada penyelenggaraan layanan Samsat Corner ITC merupakan subjek penelitian antara lain, para petugas bagian administrasi, bagian kepolisian, dan masyarakat (wajib pajak) yang telah menggunakan layanan di Samsat Corner ITC. Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik triangulasi sumber digunakan untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian ini. Kesimpulan penelitian ini, dari hasil observasi dengan wawancara kepada petugas Samsat Corner ITC, terdapat kurang lebih ada 70 orang setiap hari dan di tahun 2020 ini jumlah wajib pajak mengalami peningkatan sebesar 700 orang. Hasil observasi dengan wawancara kepada wajib pajak bahwa, indikator fokus pada (bukti fisik) menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan fasilitas yang bagus juga tempatnya yang nyaman dan bersih. Indikator fokus (kehandalan), bahwa masyarakat senang dengan sikap petugas dalam memberikan informasi. Indikator fokus (ketanggapan), bahwa masyarakat puas terhadap ketanggapan petugas pada proses administrasi. Indikator fokus (jaminan), bahwa masyarakat merasa puas dan setuju pada jumlah biaya dari administrasi. Indikator fokus (empati), bahwa masyarakat puas dengan sikap baik dan tutur kata yang ramah yang dimiliki oleh petugas di Samsat Corner ITC Kota Surabaya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Samsat Corner

Abstrack

The government has a duty, one of which is in serving the community. One of the services for the general public (public) is an activity to meet community needs and satisfaction. The purpose of this research is to explain in detail about the quality of administration in serving motor vehicle tax payments and to find out how much satisfaction taxpayers get at the Samsat Corner service at ITC. This study used descriptive qualitative method. The parties involved in the implementation of the Samsat Corner ITC service are the subjects of research, among others, officers from the administration, the police, and the public (taxpayers) who have used the services at Samsat Corner ITC. Collecting data in this study is through observation, interviews and documentation. The source triangulation technique was used to check the validity of the data in this study. The conclusion of this study, from the results of observations with interviews with ITC Samsat Corner officers, there are approximately 70 people every day and in 2020 the number of taxpayers has increased by 700 people. The results of observations with interviews with taxpayers show that the indicators focus on (physical evidence) shows that people are satisfied with good facilities and a comfortable and clean place. Focus indicator (reliability), that the public is happy with the attitude of the officers in providing information. Focus indicator (responsiveness), that the public is satisfied with the responsiveness of officers in the administrative process. Focus indicator (guarantee), that the community is satisfied and agrees with the total costs of administration. Focus indicator (empathy), that the community is satisfied with the good attitude and friendly speech that the officers at Samsat Corner ITC Surabaya City have.

Keywords: Service Quality, Samsat Corner

PENDAHULUAN

Pemerintah mempunyai tugas salah satunya di dalam hal melayani masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah berkewajiban dalam melatih kemampuannya untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan keinginan masyarakat, karena kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator penting dari keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintah tersebut. Dengan kondisi bangsa Indonesia saat ini, permintaan tentang suatu pelayanan kepada masyarakat akan selalu bertambah, baik dari segi kualitasnya atau dari segi kuantitasnya melihat dengan meningkatnya kesejahteraan, semakin berkembangnya pembangunan daerah, dan meningkatnya jumlah penduduk setiap tahunnya.

Penelitian ini mempunyai argumen dasar yaitu untuk menilai kualitas pelayanan publik diperlukan suatu permohonan yang dapat membantu memahami tentang bagaimana seharusnya instansi tersebut bekerja, sehingga bisa menghasilkan output yang baik. Tujuan didirikannya Samsat Corner ini adalah untuk memberikan prosedur yang gampang dipahami, pelayanan yang cepat, efisien dan tidak berbelit-belit, juga mendapatkan kejelasan dan kepastian soal mekanisme mengenai pelayanan pengurusan surat kendaraan bermotor (PKB) sesuai dengan kebijakan pemerintah yang tercantum pada Peraturan Bersama Gubernur Jawa Timur, Kepala Kepolisian Daerah Jawa Timur dan Direktorat Operasional PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor: 8/PB/2007, B/41/X/2007, dan SKEB/5/2007 tentang Pelaksanaan dan Layanan Unggulan Samsat di Provinsi Jawa Timur.

Definisi layanan disini, kata layanan berasal dari bahasa inggris yaitu *Service* yang artinya salah satu kegiatan ekonomi yang melibatkan interaksi masyarakat atau barang-barang milik sendiri tetapi tidak mendapatkan suatu pentransferan kepemilikan. Layanan atau jasa juga merupakan aktivitas, proses, dan hubungan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu hal dalam pelanggan yang mendapat kepemilikan (Edvardsson et al., 2005).

Pelayanan mempunyai tujuan penawaran kepada pelanggan, sehingga pelayanan atau jasa merupakan segala sesuatu pada level abstrak dan bisa dalam hal operasionalisasi dan interpretasi dengan cara berbeda. Layanan pada tingkat empiris mencakup berbagai perbedaan mengenai pelanggan (wajib pajak), tawar-menawar, dan kelompok sosial Edvardsson (2005).

Definisi dari layanan dan jasa menurut Edvardsson (2005) tergantung pada cara pandang seperti:

1. Cara pandang pertama menekankan jasa sebagai kegiatan yang merupakan obyek pertukaran antara produsen dengan pelanggan.
2. Cara pandang kedua yaitu pelayanan yang dilihat dari penciptaan nilai dari layanan tersebut.

Keterangan di atas terdapat permasalahan yang terdapat dalam layanan PKB. Penelitian ini mengkaji tentang kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Corner ITC, terkait permasalahan tentang baik atau buruknya pelayanan administrasi kepada para wajib pajak, masalah kepastian dalam waktu pelayanan, kelengkapan fasilitas, serta harapan masyarakat pengguna/wajib pajak. (sumber dari pengamatan pribadi)

Landasan teori disini secara umum tentang kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) adalah perasaan senang dari pelanggan atau tidaknya yang ada pada diri seseorang yang timbul karena pelayanan yang sudah diterima dengan pengharapan mereka sebelumnya itu setara apa tidaknya. Jika hasil kinerja tidak berhasil memenuhi ekspektasi tersebut, maka yang terjadi adalah pelanggan atau dalam penelitian ini bisa disebut dengan wajib pajak, akan merasa kecewa atau tidak merasakan kepuasan. Kebalikannya, apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan (wajib pajak) akan merasakan kepuasan (Kotler & Keller, 2003).

Kepuasan pelanggan (*customer service*) adalah rasa puas yang sedang dirasakan oleh pelanggan saat menerima suatu pelayanan akan produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen Soedarmo (2006).

Hal ini nantinya akan dirasakan oleh wajib pajak jika mereka sudah menggunakan suatu layanan dari Samsat Corner. Apabila wajib pajak menyukai pelayanan pada layanan Samsat Corner yang ada di ITC, maka wajib pajak tersebut akan merasakan kepuasan, sebaliknya jika layanan yang didapatkan oleh wajib pajak tidak sesuai dengan kebutuhan mereka maka pelanggan tidak merasakan kepuasan.

1.1. Indikator Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan (wajib pajak) merupakan hasil persamaan dari harapan yang sebelumnya diharapkan oleh pelanggan yang membandingkan

antara pengharapan dan hasil yang diperoleh terhadap manfaat yang pelanggan rasakan (wajib pajak). Berikut indikator dari kepuasan pelanggan (menurut Irawan, 2008), yaitu:

- a. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya) yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari seorang pelanggan saat menerima pelayanan baik tentang produk yang berkualitas dari perusahaan maupun jasa yang sudah didapatkan.
- b. Layanan atau jasa dijadikan langganan yaitu pelanggan akan selalu memakai dan terus membeli suatu produk, begitu juga tetap akan memakai jasa yang sudah diterima, apabila harapan yang mereka inginkan dapat dicapai.
- c. Produk atau layanan akan direkomendasikan kepada orang lain artinya pelanggan merasa puas setelah memakai suatu produk atau layanan dan mereka akan menceritakannya kepada orang lain, sehingga instansi tersebut akan mendapatkan pelanggan baru.
- d. Harapan dari pelanggan dapat terpenuhi, setelah membeli produk atau mendapatkan jasa/layanan yaitu kualitasnya sesuai atau belum sesuai akan suatu produk atau jasa setelah mereka melakukan pembelian suatu produk mendapatkan jasa dengan harapan yang diinginkan dari pelanggan sebelum memakai atau membeli produk tersebut.

Keterangan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penilaian masyarakat wajib pajak akan kualitas pelayanan terhadap baik atau buruknya tentang perilaku petugas atas pelayanan yang mereka berikan terhadap pelanggan di Samsat Corner ITC dalam menanggapi permasalahan yang disampaikan oleh wajib pajak tersebut.

1.2. Indikator kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan disudahi dengan kepuasan yang didapatkan oleh pelanggan (wajib pajak) serta penafsiran yang positif terhadap kualitas pelayanan Kotler (2005).

Gambar 2.1



Gambar diatas menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan yang baik yang diberikan kepada pelanggan, petugas harus mengutamakan para pelanggan (wajib pajak). Menurut Kotler (2007:54), untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang berkualitas, petugas harus mempunyai prinsip seperti berikut ini:

1. Orang yang sangat penting dalam usaha yang sedang dijalani adalah mereka, para pelanggan (wajib pajak).
2. Produsen akan bergantung kepada pelanggan.
3. Pelanggan mempunyai tujuan untuk memberikan produsen pekerjaan dan tidak beranggapan bahwa pelanggan itu membebani pekerjaan mereka.
4. Jangan sampai pelanggan merasa emosi dan kecewa terhadap pelayanan yang sudah diberikan
5. Bagian dari bisnis produsen adalah para pelanggan..
6. Produsen berkewajiban kepada pelanggan untuk melayani sesuai keinginan pelanggan.
7. Pelanggan adalah raja/ratu jadi harus diutamakan

Persepsi para pelanggan dalam mendapatkan layanan yang ditawarkan oleh petugas kepada wajib pajak merupakan penilaian dari kualitas pelayanan, sehingga pelanggan selalu merasakan keinginannya dapat terpenuhi dan performa petugas akan jasa/layanan yang ditawarkan dapat diterima baik oleh pelanggan.

Menurut Jenu Widjaja Tandjung (2004: 82) sasaran dari pelayanan publik yaitu:

1. Pelayanan pelanggan merupakan hal yang penting, karena pelanggan adalah sumber dari hasil yang akan kita dapatkan.
2. Lokasi harus strategis, artinya mampu dijangkau oleh para masyarakat..

3. Kepribadian penjual artinya sikap yang dimiliki oleh penjual yang dimana pelanggan merasakan kepuasan terhadap layanan yang diterimanya.
4. Komunikasi dilakukan secara dua arah artinya penjual harus memberikan informasi secara jujur kepada konsumen, serta mau menerima kritik dan saran dari konsumen.
5. Kualitas, artinya tingkat layanan yang diberikan dari penjual kepada pelanggan dan pelanggan merasakan kepuasan akan hal itu.

Peneliti dapat mengkaji berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas yang meliputi: “Bagaimana kualitas administrasi pelayanan pajak kendaraan bermotor pada layanan Samsat Corner di ITC Kota Surabaya?”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini, peneliti merancang menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Metode yang bertujuan untuk mempelajari dan menyelidiki suatu kejadian yang sedang terjadi atau gejala mengenai individu, seperti objek suatu penelitian tentang riwayat hidup seseorang. Bahwa perlu banyak informasi yang bertujuan memperoleh informasi secara mendalam pada metode penelitian yang sedang diteliti yaitu dengan menggunakan data dari metode lain Bimo Walgito (2010).

Diungkapkan oleh (Sugiyono, 2011: 219) “ Dalam penelitian kualitatif terdapat penentuan sampel yang dilaksanakan pada saat selama penelitian sedang dibuat dan disaat peneliti melakukan observasi.”

Fokus penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif deskripsi holistik (secara menyeluruh, dan tidak dapat dipisah-pisahkan), sehingga penelitian kualitatif yaitu penetapan dalam penelitian secara keseluruhan mengenai kondisi sosial yang sedang diteliti dan di dalamnya menggunakan aspek tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktifitas (*activity*) yang saling berhubungan secara sinergis (Sugiyono, 2012:32), sehingga fokus peneliti yang ada dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Administrasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Corner Di ITC Kota Surabaya dengan berdasarkan teori kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2008) dengan berbagai Indikator fokus dalam penelitian ini meliputi :

- a. Bukti fisik (*Tangibles*) yaitu fasilitas fisik (fasilitas apa saja yang ada dalam tempat yang sedang diteliti), dan sikap dari para petugas tentang cara komunikasi terhadap wajib pajak.
- b. Keandalan (*Reability*) yaitu kemampuan yang ada pada petugas untuk memberikan pelayanan administrasi, misalnya memberi tahu kepada para wajib pajak tentang sebuah informasi tentang prosedur layanan.
- c. Ketanggapan (*Responsiveneess*) yaitu para petugas mempunyai inisiatif untuk membantu para pelanggan (wajib pajak) dan ketanggapan dalam memberikan pelayanan, misalnya petugas tanggap dalam melakukan penerimaan berkas dari wajib pajak dan dalam melakukan layanan administrasi secara cepat dan tidak rumit.
- d. Jaminan (*Assurance*) yaitu tentang perasaan wajib pajak yang merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan mengenai berkas yang diserahkan oleh petugas, yang disimpan secara rahasia.
- e. Empati (*Empaty*) yaitu sikap terpuji yang dimiliki oleh petugas kepada wajib pajak, misalnya berbicara kepada pelanggan dengan senyum dan ramah.

Terdapat dua sumber yang dapat dikaji oleh peneliti yaitu sumber data primer (langsung) dengan cara bertanya kepada para pegawai yang ada di Samsat Corner ITC dan menyebarkan kuesioner kepada para wajib pajak yang sudah membayarkan PKB melalui layanan Samsat Corner di ITC Kota Surabaya, dan sumber data sekunder (tidak langsung) dengan cara melalui media online/internet.

Teknik pengumpulan data yang dibuat oleh peneliti dengan cara terjun ke lapangan (observasi), melakukan wawancara dan terakhir dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data di dalam penelitian ini yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan menarik kesimpulan (*conclusion drawing*).

Menurut Sanapiah Faisal (1999:255-258), teknik analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan seperti:

- a. Reduksi data (*Data Reduction*) yang merupakan proses perangkuman data, atau penyelidikan terhadap data dari hasil pencatatan pada saat observasi

(tempat peneliti melakukan penelitian) yang selanjutnya akan masuk kedalam kategori tema yang sesuai, fokus penelitian nantinya akan punya hasil yang sama dengan fokus permasalahan.

b. Penyajian data (*Data Display*) merupakan pemrosesan data yang dikaji kedalam sejumlah matrik yang sama, yang bertujuan untuk pemetakan data yang telah direduksi dan pemudahan dalam mengkonstruksi didalam suatu kerangka untuk pengutaraan, penyimpulan dan membuat data.

c. Menarik kesimpulan (*Conclusion Drawing*) yaitu membuat pedoman yang dapat disimpulkan secara sementara dalam melakukan penelitian untuk menafsirkan data yang telah diperoleh, terutama pada data yang berhubungan dengan fokus penelitian. Penarikan kesimpulan ini dilakukan secara terbuka, tetapi semakin rinci, berdasarkan atas kumpulan data yang didapatkan di tempat penelitian tersebut dan mempunyai sifat tetap (tidak berubah). Data yang didapat setelah melakukan observasi, disajikan sedemikian rupa, lalu dianalisis guna memperoleh hasil yang nyata/sebenarnya.

Keabsahan data diperiksa menggunakan teknik triangulasi. Teknik ini merupakan pemeriksaan keaslian suatu data yang juga menggunakan sesuatu yang lainnya di luar data tersebut untuk hal mengecek suatu data. Peneliti menggunakan teknik ini dalam penelitiannya, karena triangulasi adalah cara yang terbaik untuk penghilangan akan perbedaan dari konstruksi kenyataan yang ada di dalam konteks suatu pembelajaran, terdapat hubungan dari berbagai sudut pandang dan sewaktu peneliti melakukan pengumpulan data tentang berbagai kejadian yang sebenarnya.

Subyek pada penelitian ini dibuat dengan teknik purpose sampling. Menurut Arikunto (2006), purpose sampling merupakan teknik pengambilan suatu sampel dengan bukan berdasarkan secara acak, tetapi berdasarkan adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Surabaya tepatnya di gerai SAMSAT Corner ITC

Mega Grosir karena tempat tersebut adalah suatu lembaga pemerintahan yang mengelola dan mengurus tentang perpanjangan pajak kendaraan bermotor dari layanan SAMSAT Corner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Samsat Corner merupakan pelayanan publik yang khusus melakukan aktivitas tentang pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan pengesahan STNK. Samsat Corner ITC berdiri pada tahun 2012. Aktivitas pembayaran PKB, setiap harinya selalu ada para wajib pajak meskipun tidak begitu banyak.

Samsat Corner mempunyai aktivitas tentang jasa atau pelayanan demi mencapai suatu maksud dan tujuan antara lain:

- Instansi (Samsat Corner) melakukan beberapa kegiatan yaitu pelayanan pada pembayaran pajak kendaraan bermotor, baik kendaraan roda 2 maupun roda 4
- Melakukan pelayanan perpanjangan pajak STNK setelah masa habis 1 tahun

SAMSAT yang merupakan kepanjangan dari Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap, berdiri pada tahun 1976 dengan surat keputusan bersama melalui tiga Menteri yaitu Menteri Dalam Negeri, Menteri Keuangan, juga Menteri Pertahanan dan Keamanan. Pada sistem operasional secara integratif dan koordinatif dilaksanakan oleh tiga lembaga, yaitu Dinas Pendapatan Daerah (DPD), Jasa Raharja dan pihak kepolisian. Sedangkan Samsat Corner merupakan instansi pelayanan publik yang melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tiap satu tahun sekali dan pengesahan STNK, dimana wajib pajak diberikan kepastian dan kemudahan terkait tentang prosedur pelayanan.

POLRI (Kepolisian Negara Republik Indonesia), mempunyai kewenangan dibidang identifikasi dan registrasi kendaraan bermotor (roda 2 dan roda 4). Dinas Pendapatan Daerah (DPD) yang bergerak di Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan di bidang pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), kemudian (PERSERO) Jasa Raharja yang punya wewenang di bidang penyampaian Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Untuk memberikan kemudahan dan kelancaran dalam melayani masyarakat wajib pajak untuk permasalahan pengurusan register pada kendaraan bermotor, SWDKLLJ dan pembayaran pajak.

Terdapat Visi dan Misi dari Samsat yaitu:

a. **Visi Samsat** : Dibanggakan dalam soal pelayanan publik (masyarakat) dan selalu terdepan dalam mengelola pendapatan daerah.

b. **Misi Samsat** :

1. Bidang Pendapatan Daerah : Bisa mengembangkan kebijakan pendapatan daerah yang dapat diterima oleh masyarakat, secara partisipatif, berkelanjutan juga bertanggung jawab.
2. Bidang Pelayanan Publik : Selalu mewujudkan pelayanan publik yang baik (*excellent service*), transparan (tembus pandang) dan terpercaya.
3. Bidang Kelembagaan : Selalu mewujudkan sumber daya manusia, berintegritas tinggi, aparatur yang mempunyai potensi dan profesional serta membangun kelembagaan yang berbasis kompetensi. (Sumber

<http://www.dipendajetim.go.id>).

Samsat merilis/memperkenalkan beberapa pelayanan baru pada tahun 2010, yang memudahkan para wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) mereka. Mulai pertengahan tahun 2010-2012 ini Samsat menambah sebanyak 4 pelayanan baru salah satunya yaitu pelayanan Samsat Corner. Samsat Corner di ITC Kota Surabaya ini berdiri pada tahun 2012.

Berikut adalah pengetahuan tentang :

Peraturan baru bagi wajib pajak

Terdapat peraturan baru pada tahun 2012 sesuai dengan peraturan Kapolri nomor 5 tahun 2012 yaitu tentang pengesahan STNK maupun pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Samsat Induk maupun layanan unggulan seperti Samsat Corner tanpa harus menggunakan BPKB, hanya dengan memakai KTP asli dan STNK asli. Mulai tanggal 01 Oktober 2012 dan tanggal 15 Oktober peraturan ini ditetapkan untuk semua wilayah Jawa Timur. Hal ini demi meringankan berkas para wajib pajak yang ingin membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan untuk pengesahan STNK mereka.

Dipenda Provinsi Jatim, Jasa Raharja dan Polda Jatim, membuat peraturan baru yaitu “Para masyarakat wajib pajak harus segera melakukan Pengesahan/registrasi STNK setiap tahun, sebab pada 2 tahun, kendaraan bermotor sejak berakhirnya masa laku STNK, tidak di register, maka dapat dihapus dari daftar register Ranmor (pencurian sepeda motor)”. Dengan hal ini, kendaraan mereka akan berstatus menjadi kendaraan Ranmor dan Kantor Samsat tidak melakukan proses registrasi ulang pada kendaraan

mereka. Tujuan dari adanya peraturan ini yaitu untuk mengurangi jumlah pelanggan (wajib pajak) yang sulit diberitahu untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan mereka. Peraturan ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 Pasal 64 ayat 1 dan Pasal 110 ayat 1. Maka jangan dianggap sepele dalam melakukan pembayaran PKB.

Fungsi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Pajak adalah iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang masuk kedalam kas negara yang sudah tercantum pada undang-undang serta melaksanakannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa Mardiasmo (2016:3). Hasil dari iuran tersebut akan digunakan oleh negara untuk keperluan dalam pembayaran kepentingan umum (masyarakat).

Pernyataan diatas, sangat jelas bahwa, wajib pajak harus mempunyai kewajiban untuk melakukan pembayaran pajak kepada pemerintah yang kemudian pajak itu digunakan untuk membayar pemerintah atas segala pengeluarannya. Dalam hal ini layanan Samsat Corner ITC sudah mendapat pemasukan tentang Pembayaran PKB, kemudian dilanjutkan ke Kantor Samsat Surabaya Utara, dan selanjutnya akan disetorkan kepada Dinas Pendapatan dan akan dipergunakan untuk membayar berbagai pengeluaran atas keperluan dari Kota Surabaya itu sendiri.

Faktor penghambat dalam pemungutan PKB

Terdapat pengaruh yang besar terhadap keberhasilan pada Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dalam aktivitasnya untuk meningkatkan penerimaan PKB yaitu dalam aktivitas pelayanan dan pemungutan Pendapatan Asli Daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT). Hal ini dibuktikan dari realisasi penerimaan PKB yang setiap tahun anggaran dapat mencapai target yang sudah ditentukan sebelumnya.

Terdapat hambatan dalam pemungutan pajak, seperti pada jumlah besarnya kapasitas komputer yang belum mencukupi. Adanya hubungan kerja yang baik dalam proses pengoperasian komputer dan koordinasi secara berkelanjutan antar Unit Pelaksanaan Tugas (UPT) dalam Kantor Bersama Samsat dan dengan instansi lainnya dapat mencapai titik keberhasilan dalam pencapaian target.

Pernyataan di atas dapat menjadi penjelasan lebih lanjut sesuai 5 indikator fokus yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian meliputi bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reability*), ketanggapan (*Responsiveneess*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empaty*).

1. Bukti fisik (*Tangible*)

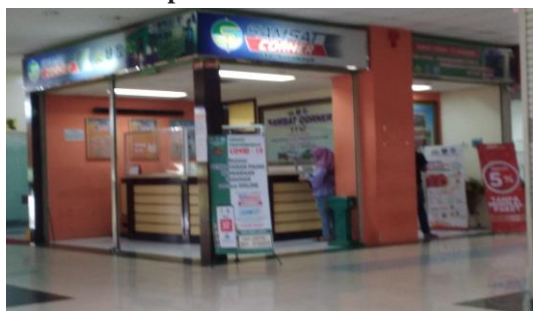
Sarana dan Prasarana Samsat Corner ITC (*International Trade Centre*) Kota Surabaya

Adapun kelebihan dan kekurangan dari pelayanan yang ada pada Samsat Corner disini, seperti tempat pembayaran yang bersih dan nyaman tapi cenderung tidak ramai meskipun tempatnya ada di pusat perbelanjaan. Sedangkan tempat duduknya cuma ada 3 kursi panjang yang hanya bisa ditempati oleh 6 orang saja. Meskipun sarana dan prasarana kurang memadai, para wajib pajak yang melakukan pembayaran PKB disini banyak yang merasa senang dan juga puas karena mereka setelah membayar pajak bisa sekaligus jalan-jalan sebab tempatnya di pusat perbelanjaan. Selain itu mereka juga puas akan pelayanan Samsat Corner di ITC ini karena transaksinya hanya membutuhkan waktu 5 (lima) menit saja juga tidak perlu mengantri lama. Di bawah ini adalah gambar Samsat Corner dan tempat menunggu para wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB.

Berikut adalah gambaran tentang bukti fisik yaitu meliputi fasilitas, sarana dan prasarana.

Gambar 1

Tempat Samsat Corner ITC



Sumber : Samsat Corner ITC Kota Surabaya (2020)

Gambar 2

Patokan lokasi Samsat Corner ITC



Sumber : Samsat Corner ITC Kota Surabaya (2020)

Lokasi Samsat Corner ini letaknya di ITC Mega Grosir LT G, No.1&2 Blok C25 Jl Gembong No.20-30, Kecamatan Simokerto, Kota Surabaya. Lokasinya dekat dengan pintu masuk timur 1. Kode pos 60141.

Berikut ada beberapa lokasi dari pelayanan Samsat Corner di Kota Surabaya antara lain :

1. Royal Plaza Jl Ahmad Yani No.16-18
2. Grand City Jl Gubeng Pojok No.12
3. PTC Jl Puncak Lontar Indah 2
4. ITC Mega Grosir Jl Gembong No.20-30
5. Galaxy Mall 2 Jl Dharmahusada Indah Timur No.35-37

Gambar 3

Ruang tunggu wajib pajak



Sumber : Samsat Corner ITC Kota Surabaya (2020)

Gambar di atas, diketahui bahwa, wajib pajak merasa puas tentang tempat pelayanan pada Samsat Corner ITC karena tempatnya bersih, dan juga tidak begitu banyak orang meskipun tempatnya ada di dalam pusat perbelanjaan. Selain itu disediakan tempat duduk untuk menunggu proses administrasi. Meskipun hanya terdapat 3 baris tempat duduk yang 1 bangkunya bisa ditempati hanya dengan 2 orang juga sesuai dengan keadaannya yang jarang ramai. Dari sini dapat diketahui bahwa Samsat Corner ITC memiliki fasilitas yang lengkap sebagai media pelayanan administrasi pembayaran PKB.

Hasil wawancara dengan bapak Dahlan sebagai salah satu wajib pajak yang sudah membayar PKB di Samsat Corner ITC mengatakan bahwa

“Saya sangat puas dengan pelayanan administrasi disini, selain tempatnya yang bersih, fasilitasnya juga bagus. Apalagi lokasinya yang berada di dalam pusat perbelanjaan menjadikan saya senang, sebab sehabis membayar PKB disini, saya bisa sekaligus jalan-jalan,” tuturnya. (wawancara dengan bapak Dahlan selaku wajib pajak di Samsat Corner ITC Kota Surabaya pada tanggal 17 Desember 2020, pukul 12:30 WIB).

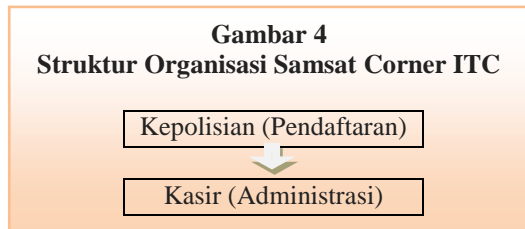
Pernyataan tersebut, memperkuat bahwa masyarakat merasa nyaman dengan fasilitas yang ada dan merasa puas dengan pelayanan administrasi di Samsat Corner ITC Kota Surabaya (Sumber : pengamatan setelah melakukan observasi dan wawancara dengan salah satu wajib pajak).

2. Kehandalan (*Reability*)

Kehandalan adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi, misalnya memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh wajib pajak yang meliputi tentang prosedur pelayanan administrasi, kompetensi petugas di Samsat Corner ITC dan juga waktu.

Terdapat peraturan/syarat kepada para wajib pajak dalam melakukan perpanjangan pajak tahunan STNK mereka tanpa harus membawa BPKB, tetapi cukup hanya membawa STNK asli dan KTP/SIM asli, pelanggan (wajib pajak) sudah bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan mereka.

Terdapat satu tujuan dalam upaya yang dilakukan oleh Samsat ini yaitu ingin ada peningkatan penghasilan asli daerah (PAD) di Kota Surabaya dan salah satunya melalui pajak kendaraan bermotor (PKB) ini.



Sumber : Samsat Corner ITC Surabaya (2020)

Gambar diatas dapat diketahui lebih jelas tentang pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), maka di bawah ini diperjelaskan tentang susunan organisasi serta kejelasan mengenai rincian tugas dari petugas Samsat Corner ITC sebagai berikut:

1. Staff Samsat Corner ITC

a. Dua orang bagian pendaftaran dari kepolisian
Adapun tugas dan wewenangnya yaitu:

- Menerima berkas dari wajib pajak (KTP/SIM dan STNK)
- Menyelenggarakan pengarsipan berkas
- Menetapkan besarnya pajak
- Membuat perpanjangan STNK satu tahun
- Mengesahkan STNK

b. Dua orang bagian kasir

Adapun tugas dan wewenangnya yaitu:

- Menerima berkas dari wajib pajak (KTP/SIM dan STNK).

- Melayani dan memproses tentang biaya administrasi yang harus dibayar oleh wajib pajak

- Menerima STNK yang sudah disahkan oleh bagian pendaftaran dan menyerahkannya kepada wajib pajak.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi di Samsat Corner sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Para petugas Samsat Corner juga memberi informasi tentang syarat yang harus dibawa sebelum melakukan pembayaran PKB. Selain itu para petugas Samsat Corner juga menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh wajib pajak pada saat berkomunikasi.

Berikut adalah gambar jam operasional Samsat Corner ITC sebelum adanya pandemi

Gambar 5

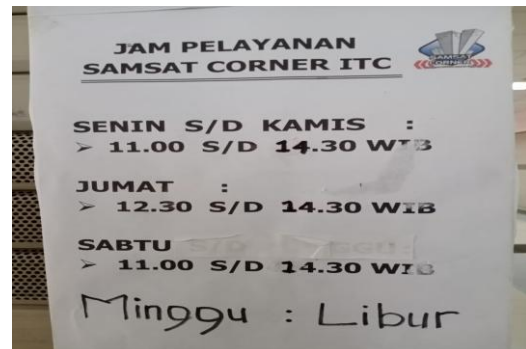


Sumber : Samsat Corner ITC Surabaya (2020)

Gambar di atas, diketahui bahwa Samsat Corner ITC sebelum ada pandemi buka hari Senin-Minggu mulai pukul 10:00 WIB sampai dengan pukul 17:00 WIB.

Jam operasional Samsat Corner ITC selama masa pandemi sebagai berikut:

Gambar 6

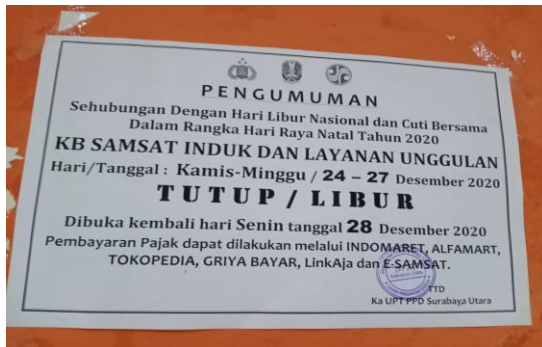


Sumber : Samsat Corner ITC Surabaya (2020)

Gambar di atas, bahwa Samsat Corner ITC sejak adanya pandemi waktu pelayanannya berubah yaitu

buka setiap hari senin sampai sabtu saja dan hari minggu libur, dan jam bukanya pun dari jam 11 siang sampai jam setengah 3 siang saja.

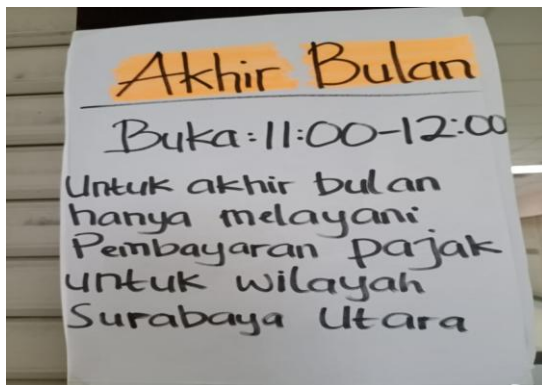
Gambar 7



Sumber : Samsat Corner ITC Surabaya (2020)

Gambar diatas adalah jadwal pada hari raya natal dan tahun baru 2020 yang isinya pada tanggal 24-27 Desember 2020, Samsat Corner ITC tidak melayani aktivitas apapun (libur).

Gambar 8



Sumber : Samsat Corner ITC Surabaya (2020)

Gambar di atas dapat diketahui bahwa pada akhir bulan, Samsat Corner di ITC hanya buka pada pukul 11-12 siang dan hanya melayani pembayaran pajak khusus untuk wilayah Surabaya utara saja.

Hasil wawancara dengan mas Asep, salah satu pelanggan (wajib pajak) yang telah sudah membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Samsat Corner ITC mengatakan bahwa

“Saya sangat puas terhadap pelayanan administrasi disini. Dalam pelayanan ini, petugas memberikan informasi tentang prosedur yang sangat mudah dan jelas, jadi mudah saya pahami,” tuturnya. (wawancara dengan mas Asep selaku wajib pajak di Samsat Corner ITC Kota Surabaya pada tanggal 17 Desember 2020, pukul 12:40 WIB).

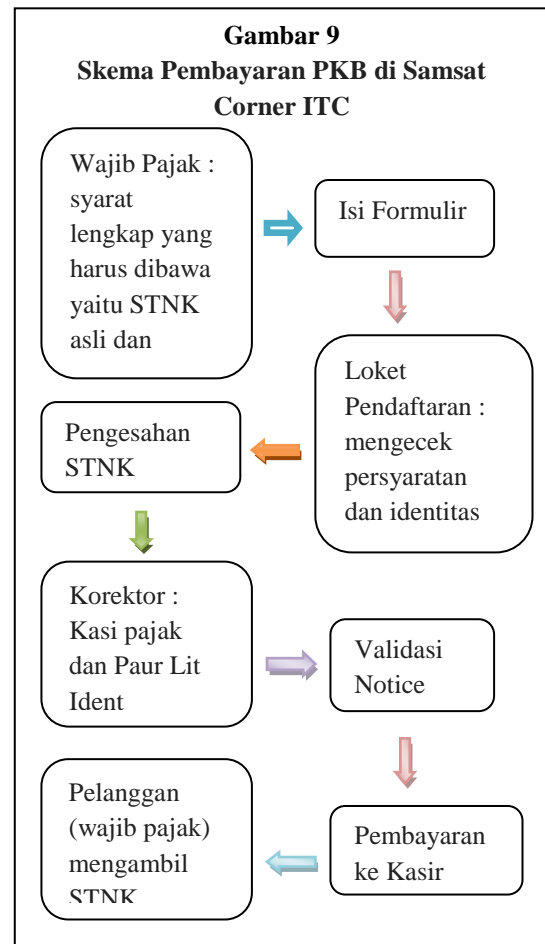
Pernyataan tersebut, memperkuat bahwa masyarakat merasa senang dengan sikap para petugas dalam memberikan informasi terkait dengan pelayanan administrasi pada pembayaran

PKB di Samsat Corner ITC Kota Surabaya (Sumber : pengamatan setelah melakukan observasi dan wawancara dengan salah satu wajib pajak).

3.Ketanggapan (*Responsiveneess*)

Ketanggapan adalah keinginan dari petugas dalam memberikan pelayanan secara tanggap untuk membantu pelanggan (wajib pajak), misalnya ketanggapan para petugas dalam menerima berkas dari wajib pajak dan dalam melakukan pelayanan administrasi itu cepat dan tidak berbelit-belit. Adapun ketanggapan para petugas administrasi pada Samsat Corner ITC dalam menangani masalah wajib pajak yaitu dengan menerima dan memberikan berkas administrasi secara cepat dan tidak berbelit-belit.

Gambar dibawah ini adalah gambar tentang prosedur dari pendaftaran/registrasi sampai pengambilan STNK.



Sumber : Samsat Corner ITC Surabaya (2020)

Gambar tentang prosedur pembayaran PKB di atas, petugas hanya membutuhkan waktu 5 (lima) menit saja dalam proses administrasi. Prosedurnya sangat mudah hanya membawa STNK asli dan KTP/SIM asli dan mengisi formulir

pendaftaran, kemudian diserahkan ke petugas administrasi, lalu tinggal menunggu pemanggilan sehabis di panggil, wajib pajak akan di kasih tahu tentang nominal yang harus dibayarkan. Setelah itu wajib pajak tinggal menerima STNK yang sudah disahkan pajaknya. Bagi wajib pajak yang telat dalam membayar PKB, untuk motor roda dua (sepeda motor) akan dikenakan denda sebesar Rp 8.000/3 bulan dan untuk kendaraan roda empat (mobil) akan dikenakan denda sebesar Rp 35.000/ 3 bulan. Sedangkan ketanggapan para pegawai Samsat Corner ITC dalam menangani masalah wajib pajak itu sangat cepat sekali. Sehingga Samsat Corner di ITC Kota Surabaya ini begitu sangat banyak peminatnya.

Hasil wawancara dengan mas Iwan, salah satu pelanggan (wajib pajak) yang telah membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Samsat Corner ITC mengatakan bahwa

“Saya sangat puas dengan pelayanan administrasi disini. Proses administrasinya sangat cepat dan mengantriya juga tidak lama, serta para petugas disini sangat tanggap dalam menangani masalah wajib pajak,” tuturnya. (wawancara dengan mas Iwan selaku wajib pajak di Samsat Corner ITC Kota Surabaya pada tanggal 17 Desember 2020, pukul 13:00 WIB).

Pernyataan tersebut, memperkuat bahwa masyarakat merasa puas terhadap proses administrasi disini dan merasa senang dengan sikap tanggap yang dimiliki oleh petugas dari Samsat Corner ITC Kota Surabaya (Sumber : pengamatan setelah melakukan observasi dan wawancara dengan salah satu wajib pajak).

4.Jaminan (Assurance)

Jaminan yaitu mencakup perasaan pelanggan (wajib pajak) yang merasa puas terhadap perbandingan biaya yang dikeluarkan dengan pelayanan yang didapatkan. Juga mengenai berkas para wajib pajak yang disimpan secara rahasia.

Pelayanan pembayaran PKB di Samsat Corner ITC disini, para wajib pajak banyak yang merasa puas terhadap perbandingan antara biaya dan pelayanan yang telah didapatkan. Hal ini dapat diketahui dengan kenaikan wajib pajak sebesar 700 orang pada tahun 2020 dan ada 70 orang per hari yang datang untuk membayar PKB di Samsat Corner ITC.

Adapun rincian pengguna wajib pajak di tempat ini.

Gambar 10

Jumlah wajib pajak	Peningkatan di Tahun 2020
± 70 orang / hari	700 orang

Sumber : Bagian Administrasi (Samsat Corner)

Meskipun tidak ada data spesifik tentang jumlah wajib pajak karena pada saat wawancara, bagian kasir (administrasi) tidak mencatat secara rinci tentang jumlah wajib pajak yang datang di gerai ITC tersebut. Jadi hanya dapat diketahui melalui data di atas yang dapat disimpulkan bahwa ada sekitar 70 orang per harinya yang datang di Samsat Corner ITC dan ada peningkatan jumlah wajib pajak di tahun 2020 ini yaitu sebesar 700 orang. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa Samsat Corner ITC bisa berdiri sampai saat ini karena banyaknya peminat pelanggan (wajib pajak) yang telah melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) disini. Sebab pelayanan disini juga cepat hanya memerlukan 5 (lima) menit saja dalam proses pelayanannya dan tidak perlu mengantri lama (Sumber : petugas Samsat Corner ITC Kota Surabaya).

Pegawai Samsat Corner memproses berkas para wajib pajak secara rahasia karena disini pegawai dari bagian pendaftaran yaitu ada 2 petugas dari kepolisian, hal ini dapat menjamin bahwa berkas wajib pajak akan aman dan bersifat rahasia.

Hasil wawancara dengan mbak Marcia, salah satu pelanggan (wajib pajak) yang sudah melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Samsat Corner ITC mengatakan bahwa

“Saya sangat puas terhadap pelayanan administrasi disini. Jumlah biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang saya dapatkan,” tuturnya. (wawancara dengan mbak Marcia selaku wajib pajak di Samsat Corner ITC Kota Surabaya pada tanggal 17 Desember 2020, pukul 13:25 WIB).

Pernyataan tersebut, memperkuat bahwa masyarakat merasa puas akan pelayanannya dan setuju dengan jumlah biaya dari pelayanan administrasi tersebut (Sumber : pengamatan setelah melakukan observasi dan wawancara dengan salah satu wajib pajak).

5.Empati (Empaty)

Empati disini adalah meliputi sikap dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik antara

petugas Samsat Corner dengan pelanggan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, bahwa para petugas yang ada di Samsat Corner ITC sangat ramah dalam berkomunikasi dengan para wajib pajak. Bersikap tidak acuh pada wajib pajak dan memahami kebutuhan para wajib pajak dengan baik. Sehingga hasilnya para wajib pajak merasa sangat puas akan pelayanan di Samsat Corner ITC Kota Surabaya. Pelayanan yang baik seperti ini juga akan berimbas pada jumlah para wajib pajak. Hal ini dapat dibuktikan dengan meningkatnya jumlah wajib pajak di tahun 2020 dengan jumlah wajib pajak sebesar 700 orang.

Hasil wawancara dengan mas Helmi selaku wajib pajak yang sudah membayar PKB di Samsat Corner ITC mengatakan,

“Saya sangat puas dengan pelayanan administrasi disini. Petugas disini orangnya sangat baik dan ramah-ramah, serta tidak pernah cuek kepada wajib pajak seperti saya ini. Saya akan membayarkan PKB setiap tahun disini saja,” tuturnya. (wawancara dengan bapak Dahlan selaku wajib pajak di Samsat Corner ITC Kota Surabaya pada tanggal 17 Desember 2020, pukul 14:05 WIB).

Pernyataan tersebut, memperkuat bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan administrasi disini, karena sikap baik dan tutur kata yang ramah yang dimiliki oleh para petugas di Samsat Corner ITC Kota Surabaya (Sumber : pengamatan setelah melakukan observasi dan wawancara dengan salah satu wajib pajak).

Terdapat pengetahuan bagi para wajib pajak yang fungsinya juga untuk menimbulkan rasa keinginan untuk membayar PKB setiap tahunnya dan bisa untuk menaikkan kualitas pelayanan administrasi pada Samsat Corner di ITC Kota Surabaya, karena pada dasarnya jika banyak orang/wajib pajak yang tahu akan pentingnya membayar PKB maka banyak wajib pajak yang akan membayar PKB setiap tahun dan itu otomatis akan menaikkan kualitas pelayanan administrasi pada Samsat Corner ITC.

Kualitas pelayanan administrasi pada Samsat Corner ITC (*International Trade Centre*) di Kota Surabaya

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan atas tingkat

keunggulan untuk pemenuhan keinginan para pelanggan Tjiptono (2011:59).

Gambar 11

Responden	Kualitas Pelayanan Administrasi	
	Sangat Puas	Tidak Puas
Laki-laki	√	
Perempuan	√	

Sumber : Wajib Pajak di Samsat Corner ITC (2020)

Setelah saya lakukan observasi pada Samsat Corner ITC di Kota Surabaya. Dari data diatas, dapat disimpulkan jika kualitas pelayanan administrasi disana sangat baik, karena sudah banyak para wajib pajak yang telah melakukan pembayaran PKB disana, apalagi ditambah dengan adanya peningkatan jumlah dari para wajib pajak di tahun 2020 ini yaitu sejumlah 700 orang wajib pajak.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT atas pemberian rahmat serta karunianya, sehingga penulis dapat berhasil melakukan penyelesaian atau dapat menuntaskan proposal artikel ilmiah pengganti skripsi ini.

Penulis sadar bahwa, tanpa adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, dalam menyelesaikan proposal artikel ilmiah pengganti skripsi ini tidak dapat terlaksana dengan baik. Oleh karena itu dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Djoedi Santoso dan Ibu Sulianis selaku orang tua saya, terima kasih atas support, materiil, pengorbanan dan doanya. Sehingga penulis bisa semangat dan termotivasi untuk menyelesaikan artikel ilmiah ini.
2. Kakak Yesilia Pratanca dan adik-adik saya Safa Nova, Keisha Radella. Terimakasih atas doa dan supportnya.
3. Orang-orang yang menemani penulis, terima kasih atas segalanya sehingga penulis terus termotivasi untuk menyelesaikan proposal artikel ilmiah ini.
4. Ibu Fitrotun Niswah, S.AP, M.AP sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyusun proposal artikel ilmiah ini. Terima kasih atas waktu dan masukan yang sangat bermanfaat.
5. Ibu Eva Hany Fanida, S.AP, M.AP sebagai Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah

memotivasi dan memfasilitasi agar penulis cepat menyelesaikan studi.

6. Bapak Muhammad Farid Ma'ruf, S.Sos, M.AP sebagai dosen pembimbing akademik dan juga sebagai dosen penguji yang menilai, memberi masukan, support dan motivasi dalam penyelesaian proposal artikel ilmiah ini.

7. Ibu Dra. Meirinawati, M.AP. sebagai dosen penguji yang telah menilai dan memberi masukan dalam penyelesaian proposal artikel ilmiah ini.

8. Semua dosen di jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selama ini telah banyak memberikan pengalaman serta pengetahuan yang sangat begitu bermanfaat bagi penulis.

PENUTUP

Kesimpulan

Menurut Tjiptono, (2011:59), kualitas pelayanan adalah pengendalian tentang tingkat keunggulan dan pengharapan atas tingkat keunggulan oleh pelanggan tersebut untuk memenuhi segala keinginannya.

Pada Samsat Corner ITC (*International Trade Centre*) Kota Surabaya merupakan instansi yang melayani masyarakat wajib pajak tentang pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tiap satu tahun sekali. Pelayanan pajak ini melayani tentang pembayaran pajak kendaraan bermotor (roda 2 dan roda 4) yang masing-masing akan dikenakan denda apabila ada keterlambatan dalam melakukan pengurusan PKB. Bagi pengendara roda 2 harus membayarkan denda sebesar Rp 8.000/3 bulan, sedangkan untuk roda 4, harus membayar denda sebesar Rp 35.000/3 bulan. Samsat Corner disini hanya melayani pembayaran pajak PKB, dan

Edvardsson, B. (2005). Service quality: beyond cognitive assessment. *Managing Service Quality: An International Journal*, 15(2) 127-131.

<https://doi.org/10.1108/09604520510585316>

Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya (Issue 250). *Gava Media*.

Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (211). Jakarta: Bumi Aksara

Moleong, Lexy J, 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya 9(1) 288.

Nurmandi, A. (2003). Manajemen Pelayan Publik. *Jurnal Administrasi Negara* III(2) 1-14.

bukan atau tidak melayani pembayaran pajak STNK yang pembayarannya tiap 5 tahun sekali.

Terdapat perbedaan jam operasional di waktu belum ada pandemi dan dikala pandemi. Untuk jam operasional di era pandemi ini, Samsat Corner ITC hanya beroperasi pada hari Senin-Kamis pada pukul 11.00-14.30 WIB, setiap hari Jum'at beroperasi pukul 12.30-14.30 WIB, sedangkan pada hari Sabtu beroperasi pada pukul 11.00-14.30 WIB. Pada hari Minggu dan pada akhir bulan, Samsat Corner ITC hanya beroperasi untuk melayani wilayah Surabaya Utara saja dengan jam buka pukul 10.00-12.00 WIB.

Secara keseluruhan, penelitian ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan pada Samsat Corner ITC di Kota Surabaya ini sangat baik apalagi terdapat peningkatan jumlah wajib pajak pada tahun 2020 ini.

Saran

Dalam penelitian ini, peneliti mempunyai saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini dari hasil pengamatan observasi yang sudah dilakukan oleh peneliti yaitu pada bukti fisik (*Tangible*) yang terdapat pada indikator fokus penelitian yaitu tentang fasilitas seperti tempat duduk para wajib pajak kurang banyak sehingga terkadang jika lagi ramai atau banyak wajib pajak, mereka menunggu antrian dengan berdiri karena tempat duduk yang disediakan sangat minim sekali.

DAFTAR

PUSTAKA

Putri, D. N. A., Badaruddin, B., & Kadir, A. (2020). Implementasi Program "Menjelajah Desa Menjemput Pajak" Pada Kantor Badan Pendapatan Kabupaten Langkat". *PERSPEKTIF*, 9(2) 195-209. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v9i2.3373>

Republik Indonesia.2013.Undang-Undang Pajak Nomor 28 Tahun (2009) tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 1-124.

Rogers, E. (2003). The Diffusion of Innovations (Fifth Edition). In *The Free Press, New York*, 355-368.

Salsabila, F., & Prabawati, I. (2018). Inovasi Program Elektronik Tilang (E-Tilang) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kepolisian Resort (Polres) Kediri. *Publika*, 6(2) 1-7.

Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D. In *Bandung: Alfabeta*, 61-63.

Timur (www.dipendajatim.go.id)

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Sugiyono. 2013. "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D." Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. <https://doi.org/10.1>. In *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 137-218.

Tjiptono. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap konsumen. In *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap konsumen*, 2192-2209.

Walgito, B. (2010). Pengantar Psikologi Sosial. *Andi offset*, 1-178.

JURNAL

Arikunto. (2006). Metode Penelitian. *The A-Z of Social Research* (Vol 1, Issue 160).

Arikunto, S. (2006). Data Penelitian Deskriptif. *Management Penelitian Analisis* (59) 262-296.

Kotler and Keller. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Surabaya. *Ilmu & Riset Manajemen* 3(1) 1-18.

Mardiasmo. (2016). Perpajakan Edisi Revisi 2016. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (160).

Meirinawati. (2015). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen'S Charter. *Jurnal Administrasi Publik* 12(1) 45-54.

Mirnasari, Rina Mei. 2013. "Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal PurabayaBungurasih". *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* 1(1) 71-84.

Prawira, Maulana Arief. Noor, Irwan. Nurani, Farida. 2014. "Inovasi Pelayanan (Studi Kasus Call Center SPGDT Sebagai Pelayanan Gawat Darurat Pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta)". *Jurnal Administrasi Publik*, Vol 2, No.4.

Oktariyanda, T. A., Zauhar, S., & Rochmah, S. (2013). Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam Mencapai Kualitas Pelayanan Publik yang Optimal. *Jurnal Wacana Sosial Dan Humaniora, Pascasarjana UB* 16(4) 179-185.

WEBSITE

Website Resmi Dinas Pendapatan Provinsi Jawa

